

*Si vous ne savez que faire, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

- [Que faire en priorité ? ➤](#)
- [Diagnostic de votre matériel ➤](#)
- [Forum aux questions ➤](#)

*Si vous ne pouvez identifier le problème, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

- [Problèmes de démarrage du PC ➤](#)
- [Problèmes d'utilisation du PC ➤](#)
- [Problèmes logiciels ➤](#)
- [Problèmes audio \(son\) ➤](#)
- [Problèmes matériels ➤](#)
- [Le PC détecte une erreur au démarrage ➤](#)

*Si vous ne parvenez toujours pas à résoudre le problème, contactez votre fournisseur d'assistance. Mais consultez auparavant la section suivante :*

- [Informations à connaître avant de contacter le service d'assistance HP ➤](#)

*Les informations suivantes peuvent vous aider à résoudre un problème :*

- [Récupération du contenu du disque dur ➤](#)
- [Effacement des paramètres du BIOS \(CMOS\) ➤](#)
- [Mise à jour du BIOS ➤](#)
- [Restauration après un échec de mise à jour ou une corruption du BIOS ➤](#)
- [Connecteurs de la carte système ➤](#)



## Que faire en priorité ?

1 sur 2

- |                          |   |   |   |
|--------------------------|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Avez-vous configuré correctement votre PC ?   | ⇒ | Vérifiez que vous avez correctement connecté votre PC.  |
| <input type="checkbox"/> | Est-ce réellement un problème sur mon PC ou plutôt quelque chose que je ne sais pas faire ? | ⇒ | Pour obtenir de l'aide sur le système d'exploitation Windows, Cliquez sur le bouton <b>Démarrer</b> en bas de l'écran, puis sur <b>Aide</b> .   |
|                          |   | ⇒ | Pour obtenir de l'aide sur l'utilisation d'une application ou d'un utilitaire, consultez sa documentation imprimée ou son aide en ligne (accessible généralement par la touche <b>F1</b> dans le logiciel).   |
| <input type="checkbox"/> | Redémarrez votre PC pour voir si le problème se reproduit.                                  |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Le problème est-il lié au matériel ou au logiciel ?   | ⇒ | Lancez HP e-DiagTools pour savoir si le problème est logiciel ou matériel.<br>Vous pouvez créer un profil matériel de votre PC (Support Ticket) que vous pourrez ensuite envoyer par télécopie ou par courrier au service d'assistance. Reportez-vous à <a href="#">Diagnostic de votre matériel</a> pour plus d'informations sur l'utilisation de e-DiagTools. |
| <input type="checkbox"/> | Le problème est-il lié à une application ?  | ⇒ | Reportez-vous à l'aide en ligne et/ou à la documentation imprimée de l'application. Vous pouvez également consulter le site Web du développeur.   |
| <input type="checkbox"/> | Vérifiez l'absence de virus   | ⇒ | Votre problème peut provenir d'un virus. Vérifiez à l'aide de votre logiciel antivirus. Il est conseillé d'effectuer une vérification approfondie de l'ensemble de votre système.   |

## Que faire en priorité ?

2 sur 2

- ☐ Procurez-vous les dernières mises à jour  Accédez au site Web d'assistance HP correspondant à votre PC. Vous pourrez vous y procurer les dernières mises à jour du BIOS, des pilotes et des logiciels de votre PC.  
Si vous ne l'avez pas déjà fait, vous pouvez également utiliser HP e-DiagTools pour télécharger et installer la dernière version du BIOS sur le Web (voir [HP e-DiagTools](#)).
- ☐ Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème  Notez les détails du problème pour pouvoir le décrire avec précision par la suite. Reportez-vous à [Informations à connaître avant de contacter le service d'assistance HP](#).  
Contactez votre revendeur HP ou votre fournisseur d'assistance agréé en dehors des heures les plus chargées (milieu de matinée et début de soirée), de manière à ce que votre problème soit traité le plus rapidement possible.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Comment réinstaller le système d'exploitation de mon PC ?  | ⇒ | Utilisez les CD fournis avec votre PC ( <a href="#">voir page 57</a> ).   |
| <input type="checkbox"/> Pourquoi mon PC est-il lent ou génère-t-il des messages étranges ?                                     | ⇒ | <p>Si vous êtes connecté à un réseau, la lenteur du PC peut être due au réseau.</p> <p>Votre PC est peut-être infecté par un virus. Utilisez un utilitaire antivirus pour effacer tout virus.</p> <p>Vous pouvez également mettre à jour le BIOS du PC. Téléchargez le dernier BIOS et les instructions de mise à jour sur le site Web d'assistance HP.</p> |
| <input type="checkbox"/> Des problèmes sont apparus sur mon PC depuis l'installation d'un nouveau logiciel. Que puis-je faire ? | ⇒ | Désinstallez le logiciel pour voir si le problème disparaît. Si le problème persiste, contactez le fabricant du logiciel pour obtenir de l'aide ou des informations relatives aux problèmes de compatibilité.   |
| <input type="checkbox"/> Est-il possible d'utiliser des périphériques USB avec le système d'exploitation préchargé sur mon PC ? | ⇒ | Oui. L'USB est pris en charge par Windows 98 et Windows 2000.   |
| <input type="checkbox"/> Comment connaître le type de matériel et la version de BIOS utilisés sur mon PC ?                      | ⇒ | Redémarrez le PC et appuyez sur <b>ECHAP</b> pendant l'autotest à la mise sous tension (POST). La version du BIOS s'affiche en haut de l'écran.   |
| <input type="checkbox"/> Où puis-je obtenir des informations sur les pilotes HP les plus récents ?                              | ⇒ | Sur le site Web d'assistance HP.  |

*En cas de problème de démarrage du PC, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

**Le PC ne s'allume pas ➤**

**Le PC émet un bip au démarrage, mais l'écran reste vide ➤**

**Le message "non-system disk" ou "operating system not found" s'affiche ➤**

**Le PC détecte une erreur au démarrage ➤**

*Si l'utilisation du PC vous pose des problèmes, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

- [Le PC est bloqué en mode Sommeil ➤](#)**
- [Le PC se bloque soudainement ➤](#)**
- [Vous ne pouvez pas éteindre le PC ➤](#)**
- [Mon PC est ralenti ➤](#)**
- [Vous avez oublié le mot de passe du BIOS ➤](#)**
- [L'utilisation du symbole Euro pose des problèmes ➤](#)**

*En cas de problème d'utilisation d'un logiciel, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

**Le voyant de mise sous tension est allumé mais mon logiciel ne peut être exécuté ➤**

**Le message "Some necessary system files are corrupted" s'affiche ➤**

**L'utilisation du symbole Euro pose des problèmes ➤**

*En cas de problème audio (son), cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

- Aucun son n'est produit dans aucune application ➤**
- Aucun son à la lecture d'un CD multimédia ou audio ➤**
- Une nouvelle carte d'extension audio ne fonctionne pas ➤**
- Le PC émet un bourdonnement ➤**
- Le PC se bloque lors de l'enregistrement ➤**
- Pas de sortie pour les sons numérisés 8 ou 16 bits ➤**
- L'entrée audio du microphone est trop faible ➤**



*En cas de problèmes matériels, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

- Le clavier ne fonctionne pas correctement ➤**
- Le moniteur ne fonctionne pas correctement ➤**
- Le disque dur présente un problème ➤**
- Le lecteur de disquette présente un problème ➤**
- Le tiroir du lecteur de CD-ROM, de CD-RW ou de DVD ne s'ouvre pas ➤**
- Le lecteur de DVD ne lit pas les DVD vidéo ➤**
- Le tiroir du lecteur de CD-ROM, de CD-RW ou de DVD ne s'ouvre pas ➤**
- L'imprimante ne fonctionne pas ➤**
- Un périphérique installé récemment n'est pas reconnu ➤**

*Si vous entendez un bip ou un message d'erreur au démarrage, cliquez sur l'une des rubriques suivantes :*

- Erreurs au démarrage ➤**
- Erreur de test mémoire ➤**
- Erreur de test du clavier ➤**
- Erreur de test du lecteur de disquette ➤**
- Erreur de test du disque dur, du lecteur de DVD ou de CD-ROM ➤**
- Erreur de test du CMOS ➤**
- Erreur de test du port série ou parallèle ➤**
- Autres problèmes de configuration ➤**



### HP e-DiagTools

#### REMARQUE

*Exécutez e-DiagTools avant de demander à HP un dépannage dans le cadre de la garantie. Vous obtiendrez ainsi des informations qui vous seront demandées par le technicien.*

HP e-DiagTools, l'utilitaire de diagnostic du matériel, peut vous aider à diagnostiquer les problèmes de matériel de votre PC. Pour plus d'informations sur cet utilitaire, consultez le *Guide d'utilisation Diagtools*.

**[e-DiagTools User's Guide](#)** ➤

### Où obtenir e-DiagTools ?

Il existe trois moyens pour accéder à e-DiagTools :

- à partir de la partition pour utilitaires de votre disque dur (recommandé)
- sur l'un des CD-ROM fournis avec votre PC : le *CD-ROM HP Image Library and Diagnostics System*
- sur le *CD HP e-DiagTools*, que vous pouvez commander sur le site Web d'assistance HP.

### Exécution de e-DiagTools

#### Démarrage de e-DiagTools depuis la partition d'utilitaires de votre disque dur

##### REMARQUE

*Cette méthode ne fonctionne que si vous avez conservé intacte la partition d'utilitaires de votre disque dur.*

- 1 Redémarrez votre PC et appuyez sur la touche de fonction **F10** lorsque le message "Press F10 to enter HP Utility Partition or any other key to proceed..." s'affiche.
- 2 Dans le menu à l'écran, sélectionnez "Run e-DiagTools".

#### Démarrage de e-DiagTools à partir du CD-ROM fourni avec votre PC

Pour démarrer e-DiagTools à partir du CD-ROM :

- 1 Insérez le CD-ROM dans le lecteur.
- 2 Redémarrez le PC.
- 3 Après un moment, l'écran de bienvenue de DiagTools apparaît.

*S'il n'est pas possible d'amorcer à partir du lecteur de CD-ROM :*

- Redémarrez le PC et appuyez sur **F2** pour accéder au programme Setup HP. Vérifiez dans Boot device que votre PC peut s'amorcer à partir du CD-ROM.

OU

- Redémarrez votre PC et appuyez sur **F10** pour accéder au menu Boot, et choisissez d'amorcer à partir du CD-ROM.

## Le PC ne s'allume pas

1 sur 2

### Vérifiez que...

- ☐ Le cordon d'alimentation du PC est correctement branché
- ☐ Aucune série de bips ne se fait entendre lorsque vous allumez le PC
- ☐ La prise secteur sur laquelle est branché le PC est alimentée
- ☐ Le sélecteur de tension du PC est correctement réglé
- ☐ Les voyants de mise sous tension du PC s'allument lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension



### Méthode

Branchez le cordon d'alimentation sur une prise secteur reliée à la terre et sur le PC.

Si vous entendez une série de bips lorsque vous allumez le PC, [voir page 47](#).

Branchez un autre appareil sur la prise et vérifiez qu'il fonctionne.

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Sélectionnez le bon réglage sur le sélecteur de tension situé à côté du connecteur d'alimentation à l'arrière du PC.
- 3 Rebranchez le cordon d'alimentation.
- 4 Démarrez le PC.

Si le voyant ne s'allume pas, vérifiez que le connecteur du panneau d'état est correctement connecté à la carte système ([voir page 64](#)).

### Dépannage avancé

#### Vérifiez que...



Le problème n'est pas causé par une unité interne



#### Méthode

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation du PC.
- 2 Retirez les connecteurs internes de tous les périphériques ajoutés, ainsi que toutes les cartes d'extension.
- 3 Reconnectez les unités une par une et effectuez un amorçage du PC à chaque fois pour vérifier le bon fonctionnement de ces unités.
- 4 Si vous ne parvenez pas à identifier l'origine de la défaillance, contactez votre fournisseur d'assistance agréé.



L'alimentation fonctionne correctement



- 1 Lors de la mise sous tension du PC, vérifiez que le voyant de mise sous tension s'allume et que le ventilateur de l'alimentation fonctionne.
- 2 Si rien ne se passe, contactez votre fournisseur d'assistance agréé. L'unité d'alimentation d'origine doit peut-être être remplacée.

**Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé**

## Le PC émet un bip au démarrage, mais l'écran reste vide

1 sur 1

*Ces bips indiquent des erreurs au tout début de la séquence d'amorçage (voir page 46)*

### Vérifiez que...

### Méthode

- |                          |   |   |   |
|--------------------------|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Vous utilisez des modules de mémoire du type correct  | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Débranchez le cordon d'alimentation du PC.</li><li>2 Retirez le capot du PC.</li><li>3 Remplacez le module de mémoire par un autre en bon état de fonctionnement.</li><li>4 Rebranchez le cordon d'alimentation et redémarrez le PC.</li></ol>  |
| <input type="checkbox"/> | La carte d'extension que vous avez installée est compatible   | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Débranchez le cordon d'alimentation du PC.</li><li>2 Retirez le capot du PC.</li><li>3 Retirez la carte d'extension.</li><li>4 Rebranchez le cordon d'alimentation et redémarrez le PC.</li></ol>   |
| <input type="checkbox"/> | Le problème ne provient pas d'une modification que vous auriez effectuée dans le programme <i>Setup</i> du PC | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Lancez le programme <i>Setup</i> en appuyant sur <b>F2</b> lorsque vous y êtes invité au cours du démarrage.</li><li>2 Rechargez les valeurs par défaut du programme <i>Setup</i> en appuyant sur <b>F9</b>.</li><li>3 Appuyez sur <b>F10</b> pour quitter le programme <i>Setup</i> en enregistrant les modifications.</li></ol> |

**Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé**

## Le message “non-system disk” ou “operating system not found” s’affiche

1 sur 1

### Vérifiez que...

- ☐ Vous n’avez pas laissé une disquette non amorçable dans le lecteur lorsque vous avez allumé le PC



### Méthode

- 1 Vérifiez que le lecteur de disquette ne contient pas une disquette non amorçable.
- 2 S’il en contient une, retirez-la.
- 3 Redémarrez le PC.

- ☐ L’ordre des périphériques d’amorçage est correct dans le programme *Setup*



- 1 Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** à l’invite lors du démarrage.
- 2 Rétablissez les paramètres par défaut du programme *Setup* en appuyant sur **F9**.
- 3 Appuyez sur **F10** pour quitter le programme *Setup* et enregistrer vos modifications.



### *Vérifiez que...*

- ☐ Le PC n'est pas réellement bloqué



### *Méthode*

- 1 Bougez la souris et appuyez sur une touche du clavier. Attendez une minute pour voir si le PC se réveille.
- 2 Si la DEL de mise sous tension clignote et si le PC n'émet aucun son, le PC est en état de sommeil profond, afin d'économiser de l'énergie. Appuyez brièvement sur le bouton de mise sous/hors tension et attendez une minute pour voir si le PC se réveille.
- 3 Appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension pendant 5 secondes. Le PC s'arrête et toutes les données non enregistrées sont perdues. Appuyez brièvement sur le bouton de mise sous/hors tension pour rallumer le PC.
- 4 Débranchez le cordon d'alimentation du PC, attendez quelques secondes, puis rebranchez-le. Votre PC doit redémarrer automatiquement.

### Vérifiez que...

- ☐ L'une de vos applications n'est pas bloquée
- ☐ Il n'y a pas un problème matériel
- ☐ Le système comprend suffisamment de mémoire vive. Il est recommandé d'installer au moins 64 Mo de RAM pour faire fonctionner Windows 2000 ou NT 4.0 sur votre PC. Si le système comprend moins de mémoire vive, certaines applications fonctionneront mal
- ☐ Le processeur de votre PC n'a pas subi une surchauffe (processeurs équipés d'un radiateur uniquement)



### Méthode

- 1 Appuyez simultanément sur **CTRL + ALT + SUPPR.** Une fenêtre affichant les applications en cours apparaît. Une de ces applications est peut-être suivie de la mention **Pas de réponse.**
  - 2 Sélectionnez cette application et cliquez sur Fin de tâche.
  - 3 Relancez le programme pour vérifier son bon fonctionnement.
  - 4 Si celui-ci ne s'exécute pas correctement, redémarrez le PC et effectuez un nouvel essai.
- 
- 1 Exécutez e-DiagTools ([voir page 11](#)).
  - 2 Si le problème persiste, essayez de retirer les modules de mémoire ou les cartes d'extension que vous avez ajoutés.
- 
- 1 Redémarrez votre PC.
  - 2 Affichez l'écran de résumé du PC en appuyant sur **Echap** au démarrage. La quantité de RAM (mémoire principale) est affichée.
- 
- 1 Déconnectez le cordon d'alimentation du PC.
  - 2 Retirez le capot du PC.
  - 3 Vérifiez que le connecteur du dissipateur thermique-ventilateur est correctement branché ([voir page 64](#)).
  - 4 Redémarrez votre PC et vérifiez si un message d'erreur concernant l'ensemble dissipateur thermique-ventilateur s'affiche à l'amorçage.

## Vous ne pouvez pas éteindre le PC

1 sur 1

### *Vérifiez que...*

- ☐ Le PC ne s'est pas bloqué lorsque vous avez essayé de l'arrêter



### *Méthode*

Si le PC ne peut être arrêté et redémarré normalement, maintenez le bouton de mise sous/hors tension enfoncé pendant 5 secondes. Le PC s'éteint. Notez que toutes les données non enregistrées sont perdues.

### Vérifiez que...

- ☐ Vous n'utilisez pas trop d'applications simultanément
- ☐ Votre disque dur ne contient pas une quantité trop importante de données
- ☐ Votre disque dur ne contient pas un nombre trop important de fichiers temporaires
- ☐ Votre disque dur n'a pas besoin d'être défragmenté

### Méthode



Fermez toutes les applications dont vous ne vous servez pas et vérifiez si les performances du PC sont améliorées.



- 1 Cliquez sur la lettre correspondant au disque dur du PC dans l'**Explorateur Windows**. La quantité d'espace disque libre apparaît en bas de la fenêtre de l'Explorateur.
- 2 Supprimez les fichiers inutiles ou effectuez une copie de sauvegarde.
- 3 Comprimez les fichiers ne nécessitant pas un accès fréquent à l'aide d'un utilitaire de compression de fichiers.



Sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** ⇒ **Nettoyage de disque** dans le menu **Démarrer**. Ce programme analyse les fichiers présents sur le système et vous indique ceux que vous pouvez effacer en toute sécurité.



Sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** ⇒ **Défragmenteur de disque** dans le menu **Démarrer**. Vous pourrez ainsi défragmenter le disque dur de votre PC.

## Le clavier ne fonctionne pas correctement

1 sur 1

### Vérifiez que...

- ☐ Le câble du clavier est correctement connecté
- ☐ Le clavier est propre et aucune touche n'est enfoncée
- ☐ Le clavier lui-même n'est pas défectueux
- ☐ Les paramètres du clavier ne sont pas l'origine du problème
- ☐ Vous utilisez le pilote approprié. Ce pilote est fourni avec tous les systèmes Windows NT 4.0, Windows 98 et Windows 2000 préchargés. Pour d'autres systèmes d'exploitation, reportez-vous à leur documentation respective.
- ☐ Vous utilisez le BIOS le plus récent
- ☐ Vous n'avez rien renversé sur le clavier



### Méthode

Branchez le câble dans le connecteur approprié à l'arrière du PC. Un code de couleurs facilite le branchement.

Vérifiez que toutes les touches sont à la même hauteur et qu'aucune n'est enfoncée

Remplacez le clavier par un autre en état de fonctionnement ou essayez le clavier sur un autre PC

Dans le menu **Démarrer**, sélectionnez **Paramètres** ⇒ **Panneau de configuration** ⇒ **Clavier** pour afficher les paramètres de votre clavier.

Téléchargez le pilote le plus récent à partir du site Web de HP.

Téléchargez le BIOS le plus récent et les instructions d'installation à partir du site Web de HP.

Nettoyez le clavier à l'aide d'un chiffon humide. Ne mettez pas d'eau sur le clavier.

## Le moniteur ne fonctionne pas correctement

1 sur 2

Le voyant de mise sous tension du PC est allumé, mais l'écran est vide

### Vérifiez que...

- ☐ Le moniteur est sur ON (DEL allumée) ⇒
- ☐ Le cordon d'alimentation du moniteur est correctement connecté ⇒
- ☐ Le câble vidéo du moniteur est correctement branché ⇒
- ☐ Les réglages de luminosité et de contraste sont corrects ⇒
- ☐ Si vous utilisez simultanément deux écrans... ⇒

### Méthode

Reportez-vous au manuel du moniteur pour les couleurs du voyant (vert, orange ou clignotant).

Branchez le cordon d'alimentation. Assurez-vous qu'il est correctement connecté à une prise de terre et au moniteur

Branchez le câble vidéo du moniteur. Vérifiez qu'il est correctement branché à la fois au PC et au moniteur.

Si le PC comporte une carte graphique AGP, vous devez utiliser son connecteur et non celui de la carte graphique intégrée. En effet, la carte graphique intégrée est désactivée lorsqu'une carte AGP est installée.

Vérifiez le réglage à l'aide de l'option OSD du moniteur (affichage écran) ou à l'aide des commandes situées à l'avant du moniteur.

Si le PC comporte une carte graphique AGP, vous ne **pouvez pas** utiliser le connecteur graphique intégré pour un second moniteur. Un seul système graphique AGP peut être utilisé à la fois. Pour utiliser le double affichage avec une carte AGP, la carte AGP doit comporter deux connecteurs et prendre en charge l'affichage de deux écrans.

Si le PC comporte une carte graphique PCI, vous pouvez utiliser le connecteur graphique intégré pour un second écran. Pour cela, réglez le champ **Multidisplay** sur **Enabled** dans le menu **Advanced - Video Options** du programme **Setup** du PC. Vérifiez le réglage à l'aide de l'option OSD du moniteur (affichage écran) ou à l'aide des commandes situées à l'avant du moniteur.

## Le moniteur ne fonctionne pas correctement

2 sur 2

Une image apparaît à l'amorçage, mais l'écran reste vide

*Vérifiez que...*

- ☐ Les paramètres d'affichage du PC sont compatibles avec votre moniteur



*Méthode*

- Windows 98 et Windows 2000 : redémarrez le PC. L'écran d'accueil du Vectra s'affiche.

Sous Windows 98, à l'émission d'un bip, appuyez sur **F8**, puis démarrez le PC en mode sans échec.

Sous Windows 2000, appuyez sur **F8** à l'invite, puis redémarrez le PC en mode VGA. Lorsque le PC a démarré, double-cliquez sur l'icône **Affichage** dans le **Panneau de configuration**, puis cliquez sur **Paramètres**. Redéfinissez la résolution à l'aide du curseur coulissant.

- Windows NT : redémarrez le PC et accédez au mode VGA à l'invite lors du démarrage.
- Pour les autres systèmes d'exploitation, consultez la documentation s'y rapportant.

L'image est fractionnée, défile, tremble ou clignote

*Vérifiez que...*

- ☐ Le moniteur est correctement connecté ou configuré



*Méthode*

- Vérifiez que le câble vidéo est bien connecté au PC
- Vérifiez l'absence d'interférences provenant d'un éclairage néon ou d'un ventilateur

- ☐ L'ensemble du matériel fonctionne correctement



Exécutez HP e-DiagTools ([voir page 11](#))

## Le disque dur présente un problème

1 sur 2

### Vérifiez que...

- ☐ L'agent HP TopTools n'a pas généré d'alerte S.M.A.R.T. indiquant que le disque dur est endommagé
- ☐ Le disque n'est pas endommagé
- ☐ L'option d'amorçage à partir du disque dur n'a pas été désactivée dans le menu **Boot** (amorçage) du programme *Setup*
- ☐ Le disque dur a été détecté
- ☐ Le disque dur est correctement configuré dans le programme *Setup*

### Méthode

- ⇒ Ce type d'alerte peut apparaître à l'écran au démarrage ou pendant le fonctionnement du PC. Dans ce cas, sauvegardez immédiatement vos données, puis contactez l'assistance HP à l'adresse [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport) pour obtenir un disque dur de remplacement.
- ⇒ Exécutez les outils ScanDisk et Défragmenteur de disque pour vérifier s'il existe un problème avec le disque dur. Pour accéder à ces utilitaires, sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** dans le menu **Démarrer**.
- ⇒ Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage, puis allez dans le menu **Boot**.
- ⇒ Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage, puis allez dans le menu **Main** (Principal). Un disque dur doit être déclaré dans le champ **Primary Master**.
- ⇒ Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage. Vérifiez que vous avez activé les champs **On-chip Primary IDE** (IDE principal intégré) et **On-chip Secondary IDE** (IDE secondaire intégré) sous **Hardware Protection** (Protection matérielle) dans le menu **Boot**.



## Le disque dur présente un problème

2 sur 2

### *Dépannage avancé*

#### *Vérifiez que...*

- ☐ Les connexions internes du disque dur et les deux extrémités du panneau d'état sont correctement connectées
- ☐ Les cavaliers du disque dur sont correctement réglés



#### *Méthode*

Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données de l'unité sont correctement connectés aux deux extrémités (disque dur et carte système).



Vérifiez que les cavaliers situés sur le disque dur sont configurés sur CS (cable select).

### *Vérifiez que...*

- ☐ Si vous n'avez que quelques fichiers sur le disque, la tête de lecture peut être en train de se déplacer sur la face du disque
- ☐ Si le fichier d'échange du système d'exploitation est trop petit, le disque peut déplacer des fichiers de la mémoire sur le disque



### *Méthode*

Exécutez Défragmenteur de disque pour optimiser le stockage des fichiers sur le disque dur. Pour cela, sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** ⇒ **Défragmenteur de disque** dans le menu **Démarrer**.



Augmentez la taille du fichier d'échange. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de votre système d'exploitation.

## Le lecteur de disquette présente un problème

1 sur 1

### Vérifiez que...

☐ Vous utilisez une disquette formatée et qu'elle est correctement insérée dans le lecteur



Un message d'erreur apparaît à l'écran si la disquette insérée n'est pas correctement formatée.

☐ Le lecteur de disquette n'est pas encrassé



Utilisez une disquette de nettoyage (consultez votre distributeur)

☐ Le lecteur de disquette est correctement configuré dans le programme *Setup*



Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage, puis :

- Accédez au menu **Advanced**. Vérifiez que vous avez activé **Floppy Disk Controller** (Contrôleur de disquette).
- Ouvrez le menu **Main** (Principal). **1.44 M, 3.5 in.** doit apparaître dans le champ **Legacy Diskette A.**

☐ Le matériel fonctionne correctement



Exécutez e-DiagTools pour vérifier si un problème est détecté avec le lecteur de disquette ([voir page 11](#))

### Dépannage avancé

#### Vérifiez que...

☐ Les câbles d'alimentation et de données sont correctement connectés



#### Méthode

Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données sont correctement connectés aux deux extrémités (lecteur de disquette et carte système).

## Le lecteur de CD-ROM, de CD-RW ou de DVD présente un problème

1 sur 2

### Vérifiez que...

- ☐ Un disque est inséré dans le lecteur
- ☐ Le lecteur est correctement configuré dans le programme *Setup*.
- ☐ L'ordre d'amorçage des unités est correctement défini dans le programme *Setup*
- ☐ Le matériel fonctionne correctement



### Méthode

- Dans l'Explorateur Windows, cliquez sur la lettre affectée au lecteur. Si un message du type **D:\ n'est pas accessible. Le périphérique n'est pas prêt** s'affiche, aucun disque n'est inséré dans le lecteur.
  - Ouvrez le lecteur et vérifiez qu'un disque est inséré.
- Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage, puis :
- Assurez-vous que les champs **On-chip Primary IDE** et **On-chip Secondary IDE** sont activés dans l'option **Hardware Protection** du menu **Boot**.
  - Accédez au menu **Main**. Un lecteur de CD-ROM, de CD-RW ou de DVD-ROM doit être déclaré dans le champ **Secondary Master** ou **Secondary Slave** (champ **IDE Secondary Master** ou **IDE Secondary Slave** sur les modèles BA600).
- Accédez au programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage, puis allez dans le menu **Boot** (Amorçage). Si vous souhaitez amorcer à partir du lecteur de CD-ROM, placez **CD-ROM** avant **HDD** dans **Boot** ➔ **Boot Device Priority**.
- Exécutez e-DiagTools pour vérifier si un problème concernant le lecteur est détecté ([voir page 11](#)).

## Le lecteur de CD-ROM, de CD-RW ou de DVD présente un problème

2 sur 2

### Dépannage avancé

#### Vérifiez que...

- ☐ Tous les câbles (données, alimentation et audio) sont correctement connectés au lecteur et à la carte système
- ☐ Les cavaliers du lecteur sont correctement réglés



#### Méthode

Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données sont correctement connectés aux deux extrémités (lecteur et carte système).



Vérifiez que les cavaliers du disque dur sont en mode CS (cable select). Le cas échéant, consultez le manuel du lecteur pour plus d'informations.

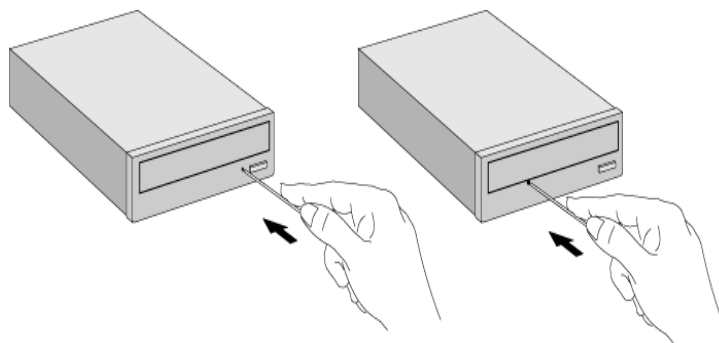
### *Vérifiez que...*

- ☐ Le DVD que vous tentez de lire et votre lecteur de DVD ont le même réglage de code régional. Le code régional du lecteur de DVD est défini par le premier DVD inséré dans le lecteur. Après plusieurs insertions de DVD, le code régional du lecteur est définitif et ne peut être modifié.
- ☐ Un décodeur MPEG matériel ou logiciel est installé sur votre système.
- ☐ La configuration matérielle et logicielle du PC prend en charge la lecture des DVD. La configuration suivante est recommandée :
  - Un processeur Intel Celeron/Pentium pourvu d'une fréquence d'horloge minimale de 400 MHz.
  - 64 Mo de mémoire (Windows 2000, Windows 98)
  - Une configuration d'écran de 800 x 600 pixels avec 65536 couleurs (16 bits).
- ☐ Vous utilisez les pilotes les plus récents. Vous pouvez les télécharger à partir du site Web d'assistance HP.
- ☐ Vous ne tentez pas de lire un DVD vidéo sous Windows NT 4.0. Les DVD vidéo ne sont pas pris en charge par ce système d'exploitation.
- ☐ Vous avez activé le mode DMA pour le canal IDE secondaire dans le programme *Setup* (pour y accéder, appuyez sur **F2** lors du démarrage).

*Procédure à suivre...*

- ☐ 1 Si vous ne pouvez pas retirer un disque du lecteur (pendant une coupure de courant par exemple), vous pouvez utiliser le bouton d'éjection manuelle.

A l'aide d'un objet mince et dur, tel que l'extrémité d'un trombone, enfoncez le bouton d'éjection manuelle du lecteur.



- 2 Le tiroir du lecteur se libère en s'ouvrant légèrement. Avec précaution, ouvrez-le complètement et retirez le disque.
- 3 Pour refermer le tiroir, poussez doucement dessus sans forcer. Il est possible que le tiroir ne se referme pas complètement avant que le lecteur soit complètement opérationnel (par exemple, lorsque le courant est rétabli).

## L'imprimante ne fonctionne pas

1 sur 2

L'imprimante n'imprime pas

*Vérifiez que...*

- ☐ L'imprimante est sous tension
- ☐ L'imprimante contient du papier
- ☐ Vous n'avez pas branché le câble parallèle de l'imprimante (le cas échéant) lorsque le PC était déjà allumé
- ☐ Le pilote d'imprimante adéquat est installé
- ☐ L'imprimante est correctement configurée
- ☐ Le port parallèle est correctement configuré dans le programme *Setup* du PC

*Méthode*



Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données sont bien connectés, puis appuyez sur le bouton d'alimentation de l'imprimante.



Vérifiez le bac à papier de l'imprimante.



- 1 Eteignez, puis redémarrez le PC.
- 2 Effectuez un nouvel essai d'impression.



Vérifiez que le pilote d'imprimante adéquat est installé sur le PC. Pour cela, cliquez sur le **Démarrer**, **Paramètres** ⇒ **Imprimantes**. Le pilote doit normalement apparaître dans la fenêtre Imprimantes.



- Cliquez sur le menu **Démarrer**, puis sélectionnez **Paramètres** ⇒ **Imprimantes**. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de l'imprimante souhaitée, vérifiez qu'elle est sélectionnée comme imprimante par défaut (**Définir par défaut**), et qu'elle se trouve en ligne.
- S'il s'agit d'une imprimante réseau, vous pouvez la configurer par le **Voisinage réseau**. Recherchez l'imprimante, cliquez sur l'icône de l'imprimante, puis sur **Installer...** dans le menu **Fichier**.
- Imprimez une page de test pour vérifier le fonctionnement de l'imprimante.



- 1 Mettez le PC hors, puis sous tension.
- 2 Lorsque le message "**Press F2 to Enter Setup**" apparaît, appuyez sur **F2**. Dans le menu **Advanced**, vérifiez que **Integrated I/O Ports** ⇒ **Parallel Port** n'est pas désactivé.
- 3 Cette option doit être définie sur **Auto**.



## L'imprimante ne fonctionne pas

2 sur 2

L'imprimante imprime des caractères étranges

*Vérifiez que...*

- ☐ Le pilote d'imprimante adéquat est installé
- ☐ Les câbles de données de l'imprimante sont correctement connectés

*Méthode*



Vérifiez que le pilote d'imprimante adéquat est installé sur le PC. Pour ce faire, cliquez sur le menu **Démarrer**, puis sélectionnez **Paramètres** ➔ **Imprimantes**. Le pilote de votre imprimante doit normalement apparaître dans la fenêtre Imprimantes.



Vérifiez les câbles, et si l'imprimante ne fonctionne toujours pas, consultez la documentation fournie avec l'imprimante

## Un périphérique installé récemment n'est pas reconnu

1 sur 1

### *Vérifiez que...*

- ☐ Le périphérique est installé ou correctement connecté



### *Méthode*

- Cartes d'extension :  
Vérifiez qu'elles sont correctement insérées dans leurs logements.
- Unités internes :  
Vérifiez que les câbles internes ne comportent pas de broches tordues et que la connexion est correcte.
- Périphériques externes :  
Vérifiez que les câbles externes ne comportent pas de broches tordues et que la connexion est correcte.

- ☐ Les périphériques externes sont sous tension



Appuyez sur le bouton d'alimentation du périphérique (s'il existe) et vérifiez que le câble d'alimentation est correctement connecté.

## Le voyant de mise sous tension est allumé mais mon logiciel ne peut être exécuté

1 sur 1

### *Vérifiez que...*

- ☐ La documentation accompagnant le logiciel ne donne pas de solution au problème
- ☐ Le logiciel a été correctement installé



### *Méthode*

Reportez-vous à la documentation fournie avec l'application et/ou la documentation du système d'exploitation.



- 1 Vérifiez si des messages d'erreur s'affichent lorsque vous tentez d'exécuter le logiciel.
- 2 Désinstallez, puis réinstallez le logiciel.
- 3 Si le problème persiste, contactez les services d'assistance de l'éditeur du logiciel.

## Le message “Some necessary system files are corrupted” s’affiche

1 sur 1

*Vérifiez que...*

- ☐ Vous n’avez pas effacé de fichiers système



*Méthode*

Réinstallez le système d’exploitation ou rétablissez les réglages d’usine du PC à l’aide des CD-ROM fournis avec votre PC. Pour plus d’informations, reportez-vous à la [page 57](#).

## Vous avez oublié le mot de passe du BIOS

1 sur 1

- ☐ Vous avez oublié le mot de passe qui avait été défini dans le programme *Setup* afin d'empêcher les utilisateurs non autorisés de démarrer votre PC



- 1 Demandez le mot de passe à votre administrateur système (s'il existe).
- 2 Si vous ne retrouvez pas le mot de passe, effacez les mots de passe ([voir page 58](#)). Cette opération permet de démarrer le PC sans mot de passe.

## L'utilisation du symbole Euro pose des problèmes

1 sur 1

### Vérifiez que...

- ☐ Votre système d'exploitation et les applications prennent en charge ce symbole



### Méthode

- Seuls les systèmes d'exploitation les plus récents, tels que Windows 98 et Windows 2000, prennent automatiquement en charge le symbole Euro (certaines langues seulement).
- Seules certaines versions de Windows NT 4.0 prennent en charge symbole Euro.

Pour plus d'informations sur la prise en charge du symbole Euro, reportez-vous au site Web de Microsoft à l'adresse :

[www.microsoft.com/windows/euro.asp](http://www.microsoft.com/windows/euro.asp).

- ☐ La police que vous utilisez prend en charge le symbole Euro



Si le symbole Euro est pris en charge par une police, celui-ci apparaît dans la Table de caractères. Pour y accéder, sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Table de caractères** (Windows 98) ou **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** ⇒ **Table de caractères** (Windows 2000) dans le menu **Démarrer**.

- ☐ Votre clavier dispose de la touche Euro. Dans le cas contraire, il est possible de configurer le clavier



Dans le menu **Démarrer**, sélectionnez **Paramètres** ⇒ **Panneau de configuration**, puis cliquez deux fois sur **Clavier** et sélectionnez l'onglet **Langue** ou **Paramètres régionaux d'entrée**. Cliquez sur **Ajouter** et sélectionnez le pays correspondant à votre clavier, puis cliquez sur **OK** pour quitter le Panneau de configuration.

## Aucun son n'est produit dans aucune application

1 sur 1

### Vérifiez que...

- ☐ Les paramètres volume, muet, et balance sont corrects



### Méthode

- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône haut-parleur se trouvant sur la barre des tâches, puis sélectionnez **Contrôle du volume**, puis réglez les paramètres si nécessaire.
- Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation du système d'exploitation.

## Dépannage avancé

### Vérifiez que...

- ☐ Le problème n'est pas dû à un conflit matériel. Ceux-ci surviennent lorsque deux périphériques ou plus utilisent les mêmes lignes ou canaux de signaux. Les conflits entre l'interface audio et autre périphérique peuvent être dus aux paramètres des adresses d'E-S, d'IRQ ou du canal DMA.



### Méthode

Vérifiez les paramètres de l'interface audio et des autres accessoires du système.

## Aucun son à la lecture d'un CD multimédia ou audio

1 sur 1

### *Vérifiez que...*

- ☐ Le contrôle du volume sur le lecteur de CD-ROM est correctement réglé
- ☐ Si vous utilisez un casque ou des haut-parleurs :
  - ils sont correctement connectés
  - les contrôles de volume du système d'exploitation sont correctement réglés
- ☐ Le câble audio du lecteur de CD-ROM est correctement connecté sur la carte système



### *Méthode*

Tournez la molette de volume située à l'avant du lecteur.

- Cliquez avec le bouton droit sur l'icône haut-parleur dans la barre des tâches, puis réglez le volume souhaité à l'aide du curseur volume.

Reportez-vous à la [page 64](#).



## Une nouvelle carte d'extension audio ne fonctionne pas

1 sur 1

### *Vérifiez que...*

- ☐ Vous avez désactivé les fonctionnalités audio intégrées du PC comme indiqué



### *Méthode*

Pour désactiver la fonction audio intégrée, appuyez sur **F2** lors du démarrage, et vérifiez que l'option **Integrated Audio Interface** est désactivée dans le menu **Advanced**.

## Le PC émet un bourdonnement

1 of 1

*Vérifiez que...*

- ☐ La mise à la terre de vos composants audio est appropriée.



*Méthode*

Branchez tous les périphériques dans des prises secteur adjacentes (espacées de 5 cm) ou utilisez des filtres.

### *Vérifiez que...*

- ☐ Votre disque dur ne contient pas une trop grande quantité de fichiers audio numériques. Une minute de son stéréo enregistré à une fréquence de 44 kHz occupe environ 10,5 Mo d'espace disque.



### *Méthode*

- Avant d'enregistrer, vérifiez que vous disposez de l'espace disque suffisant.
- La compression de données permet de réduire la taille du fichier. Les algorithmes de compression matérielle A-law et m-law utilisés par l'interface audio permettent d'échantillonner le son en 16 bits, tout en générant la même quantité de données qu'avec un échantillon 8 bits.

## Pas de sortie pour les sons numérisés 8 ou 16 bits

1 sur 1

*Vérifiez que...*

- ☐ Il n'existe pas de conflit d'interruption ou que le canal DMA adéquat est sélectionné.



*Méthode*

Utilisez le logiciel de contrôle audio du système pour modifier le canal DMA ou le paramètre d'IRQ de l'interface audio.

## L'entrée audio du microphone est trop faible

1 sur 1

*Vérifiez que...*

- ☐ Les spécifications du microphone sont conformes à celles des composants audio 16 bits. Le microphone doit être du type 600 ohms electret.



*Méthode*

Consultez la documentation fournie avec le microphone.

Lorsque le PC démarre, Le BIOS du PC lance un autotest à la mise sous tension (POST). Si un problème est détecté au cours du POST, un message d'erreur s'affiche.

### e-Buzzer

Si toutefois le PC est incapable d'afficher un message d'erreur (panne du contrôleur graphique, par exemple), il émet un bourdonnement. Il s'agit du e-Buzzer. Immédiatement après ce bourdonnement est émise une série de bips.

Si vous entendez des bips, comptez-les car leur nombre indique la cause du problème.

Nombre de bips	Signification
0	Système OK
1	processeur manquant, mal connecté ou support ZIF non fermé
2	Alimentation en mode protégé
3	Pas de mémoire ou modules de mémoire défectueux ou incompatibles
4	Problème de carte graphique
5	Problème d'initialisation PnP/PCI
6	BIOS corrompu. Vous devez activer une procédure de récupération de crise ( <a href="#">voir page 61</a> ).
7	Carte système défectueuse

Observez que les erreurs concernant la mémoire (code 3), la carte vidéo (code 4) et PnP/PCI (code 5) ne sont détectées par le e-Buzzer qu'après un délai de 15 secondes.

Si vous n'avez pas eu le temps de compter les bips, éteignez le PC en appuyant sur le bouton de mise sous/hors tension pendant au moins cinq secondes et écoutez de nouveau le signal.


En plus de l'émission d'une séquence de bips, le-Buzzer code les informations de dépannage (modèle de PC, numéro de série et composant défectueux) sous forme de signal audio. Si vous appelez l'assistance, ce signal codé peut être décodé et mis à profit par le fournisseur de l'assistance HP.

## Erreur de test mémoire

1 sur 1


Remarque : cette erreur est signalée par une série de bips et un écran vide

### *Vérifiez que...*

☐ Les modules de mémoire du PC sont correctement installés 

### *Méthode*


- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Vérifiez que les modules de mémoire sont correctement installés, de type correct et insérés dans les supports adéquats.
- 4 Remettez le capot du PC en place, rebranchez le cordon d'alimentation et vérifiez que le PC s'amorce (démarré).

☐ Les modules de mémoire du PC sont en bon état 

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Remplacez les modules de mémoire par d'autres dont vous savez qu'ils fonctionnent sur le même modèle de PC.
- 4 Refermez le PC, rebranchez le cordon d'alimentation et vérifiez que le PC s'amorce (démarré).

## *Dépannage avancé*

### *Vérifiez que...*

☐ Vous utilisez le BIOS le plus récent. 

### *Méthode*

Téléchargez le BIOS le plus récent, ainsi que les instructions d'installation sur le site Web d'assistance HP.

**Si le problème persiste, contactez le fournisseur d'assistance agréé.**

<i>Vérifiez que...</i>		<i>Méthode</i>
<input type="checkbox"/> Le câble du clavier est correctement connecté.	⇒	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Eteignez le PC.</li> <li>2 Branchez les câbles dans les connecteurs appropriés à l'arrière du PC (des problèmes peuvent survenir si vous connectez la souris sur le connecteur clavier).</li> </ol>
<input type="checkbox"/> Le clavier est propre et qu'aucune touche n'est enfoncée.	⇒	Vérifiez que toutes les touches sont à la même hauteur et qu'aucune n'est enfoncée.
<input type="checkbox"/> Le clavier fonctionne.	⇒	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mettez le PC hors tension.</li> <li>2 Remplacez le clavier par un autre en état de fonctionnement</li> <li>3 Mettez le PC sous tension et vérifiez que le clavier fonctionne.</li> </ol>
	⇒	Exécutez e-DiagTools ( <a href="#">voir page 11</a> ).
<input type="checkbox"/> Le port clavier fonctionne.	⇒	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Déconnectez le clavier du PC.</li> <li>2 Connectez-le à un autre PC du même modèle.</li> <li>3 Si le clavier fonctionne, il sera peut-être nécessaire de remplacer la carte système. Contactez votre fournisseur d'assistance agréé.</li> </ol>
<input type="checkbox"/> Vous utilisez le BIOS le plus récent.	⇒	Téléchargez le BIOS le plus récent, ainsi que les instructions d'installation sur le site Web d'assistance HP.

**Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé.**



## Erreur de test du lecteur de disquette

1 sur 2

### Vérifiez que...

- ☐ Le lecteur est correctement configuré dans le programme *Setup* du PC.



### Méthode

- 1 Mettez le PC HORS puis SOUS tension.
- 2 Lorsque le message **Press F2 to Enter Setup** apparaît, appuyez sur **F2**.
- 3 Vérifiez que le lecteur de disquette est activé et que le type de lecteur correct est sélectionné.

- ☐ Le lecteur de disquette fonctionne



Insérez une disquette en bon état et vérifiez si elle peut être lue.



Exécutez e-DiagTools ([voir page 11](#)).

- ☐ Vous utilisez le BIOS le plus récent



Téléchargez le BIOS le plus récent, ainsi que les instructions d'installation sur le site Web d'assistance HP.

### Dépannage avancé

#### Vérifiez que...

- ☐ Les câbles du lecteur sont correctement connectés



#### Méthode

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données sont correctement connectés.
- 4 Fermez le PC, puis mettez-le sous tension pour vérifier que le lecteur de disquette fonctionne.

- ☐ Le câble du lecteur est en bon état



- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Remplacez le câble du lecteur de disquette par un autre en état de fonctionnement, du même modèle de PC si possible.
- 4 Fermez le PC, puis mettez-le sous tension et vérifiez que le lecteur de disquette fonctionne.

- ☐ Le lecteur lui-même n'est pas défectueux



- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Remplacez le lecteur de disquette par un autre en état de fonctionnement, du même modèle de PC, si possible.
- 4 Fermez le PC, puis mettez-le sous tension et vérifiez si le lecteur de disquette fonctionne.
- 5 Dans ce cas, remplacez le lecteur de disquette défectueux.

Reportez-vous à la [page 27](#) pour plus d'informations sur le dépannage des lecteurs de disquettes. Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé.

## Erreur de test du disque dur, du lecteur de DVD ou de CD-ROM

1 sur 2

### Vérifiez que...

- ☐ L'agent HP Top Tools n'a pas généré une alerte S.M.A.R.T. indiquant que votre disque dur est défectueux
- ☐ Le disque dur ou le lecteur est correctement configuré dans le programme *Setup* du PC.
- ☐ Le disque dur, le lecteur de DVD ou de CD-ROM fonctionne.
- ☐ Vous utilisez le BIOS le plus récent



### Méthode

**Important** : sauvegardez immédiatement vos données, puis contactez votre centre d'assistance clientèle local (reportez-vous à la section Garantie et service Support).

- 1 Eteignez, puis rallumez le PC.
- 2 Lorsque le message **Press F2 to Enter Setup** apparaît, appuyez sur **F2**.
- 3 Vérifiez que le disque dur ou le lecteur est activé et que le type adéquat est sélectionné.

Exécutez e-DiagTools à partir du CD d'assistance HP Brio (pilotes et utilitaires) pour tester le disque dur. Pour tester le lecteur de DVD ou de CD-ROM, exécutez e-DiagTools à partir de la partition pour utilitaires se trouvant sur le disque dur ([voir page 11](#)).

Téléchargez le BIOS le plus récent, ainsi que les instructions d'installation sur le site Web d'assistance HP.

## Erreur de test du disque dur, du lecteur de DVD ou de CD-ROM

2 sur 2

### Dépannage avancé

#### Vérifiez que...

☐ Les câbles du disque dur ou du lecteur sont correctement connectés ➡

☐ Le câble du lecteur ou du disque dur est en bon état ➡

☐ Le lecteur ou le disque dur lui-même ne sont pas défectueux ➡

#### Méthode

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données sont correctement connectés.
- 4 Fermez, puis rallumez le PC pour vérifier si l'unité fonctionne.

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Remplacez le câble du lecteur ou du disque dur par un autre en état de fonctionnement, du même modèle de PC, si possible.
- 4 Fermez, puis rallumez le PC pour vérifier si l'unité fonctionne.

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
- 2 Retirez le capot du PC.
- 3 Remplacez le lecteur ou le disque dur par un autre en état de fonctionnement, du même modèle de PC, si possible.
- 4 Fermez le PC, puis mettez-le sous tension pour vérifier si le lecteur ou le disque dur fonctionne.

Reportez-vous à la section qui commence [page 24](#) pour plus d'informations sur le dépannage des lecteurs. Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé.

### *Vérifiez que...*

☐ La pile interne fonctionne



### *Méthode*

- 1 Réglez l'heure du PC (consultez le manuel du système d'exploitation).
- 2 Mettez le PC hors tension et débranchez-le pendant une heure.
- 3 Redémarrez le PC et vérifiez l'exactitude de l'heure.
- 4 Si elle est incorrecte, remplacez la pile du PC.

☐ Vous utilisez le BIOS le plus récent



Téléchargez le BIOS le plus récent, ainsi que les instructions d'installation sur le site Web d'assistance HP.

☐ Le CMOS n'est pas corrompu



- Effacez le CMOS dans le programme *Setup* du PC (méthode recommandée) s'il vous est possible d'accéder à cette option. Reportez-vous à la [page 58](#).
- Effacez manuellement le CMOS. Reportez-vous à la [page 58](#).

### Dépannage avancé

#### Vérifiez que...

- ☐ L'alimentation est correctement connectée à la carte système.
- ☐ Il n'est pas nécessaire de rétablir les paramètres de la configuration par défaut.



#### Méthode

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation.
  - 2 Retirez le capot du PC.
  - 3 Vérifiez que le connecteur d'alimentation est correctement connecté à la carte système ([voir page 64](#)).
  - 4 Fermez le PC, rebranchez le cordon d'alimentation et vérifiez si le PC s'amorce (démarré).
- 
- 1 Eteignez, puis rallumez le PC.
  - 2 Lorsque le message **Press F2 to Enter Setup** apparaît, appuyez sur **F2**.
  - 3 Appuyez sur **F9** pour restaurer les valeurs par défaut.
  - 4 Appuyez sur **F10** pour quitter le programme *Setup* et enregistrer les modifications.



**Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé.**

## Erreur de test du port série ou parallèle

1 sur 1

<i>Vérifiez que...</i>	<i>Méthode</i>
<input type="checkbox"/> Le port est correctement configuré dans le programme <i>Setup</i> du PC.	⇒ <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Eteignez, puis rallumez le PC.</li> <li>2 Lorsque le message <b>Press F2 to Enter Setup</b> apparaît, appuyez sur <b>F2</b>.</li> <li>3 Vérifiez que le port est activé et que le paramètre approprié est sélectionné dans <b>I/O Device Configuration</b> du menu <b>Advanced</b>.</li> </ol>
<input type="checkbox"/> Les périphériques sont bien connectés et sous tension.	⇒ <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mettez le PC hors tension.</li> <li>2 Branchez les câbles dans les connecteurs appropriés à l'arrière du PC.</li> <li>3 Mettez le PC et les périphériques externes sous tension.</li> </ol>
<input type="checkbox"/> Les pilotes de périphériques adéquats sont installés.	⇒ Consultez la documentation de votre périphérique série ou parallèle.
<input type="checkbox"/> Il n'y a pas de problème matériel.	⇒ Exécutez e-DiagTools ( <a href="#">voir page 11</a> ).
<input type="checkbox"/> Vous utilisez le BIOS le plus récent.	⇒ Téléchargez le BIOS le plus récent, ainsi que les instructions d'installation sur le site Web d'assistance HP.

**Si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'assistance agréé.**

## Autres problèmes de configuration

1 sur 1

Le POST affiche une erreur non répertoriée dans ce chapitre...

### *Vérifiez que...*

- ☐ Les paramètres du programme *Setup* sont corrects.
- ☐ Vous utilisez le BIOS le plus récent.



### *Méthode*

- 1 Allumez ou redémarrez le PC.
  - 2 Lorsque le message **Press F2 to Enter Setup** apparaît, appuyez sur **F2**.
- Téléchargez le BIOS le plus récent, ainsi que les instructions d'installation sur le site Web d'assistance HP.



Pour restaurer tout le contenu de votre disque dur, vous avez besoin des éléments suivants :

- Le CD-ROM HP Image Library and Diagnostics
- Le CD-ROM HP de création d'image et de récupération

### CD-ROM HP de création d'image et de récupération

Il vous permet de :

- Restaurer votre système d'exploitation d'origine
- Restaurer une image logicielle complète de votre PC HP
- Installer un autre système d'exploitation (lorsque disponible)
- Personnaliser la taille et le type des partitions de votre disque dur
- Accéder aux fichiers maîtres du système d'exploitation (nécessaire pour installer certains pilotes).

### CD-ROM HP Image Library and Diagnostics

(lorsqu'il est fourni)

Il permet de :

- Réinstaller les pilotes et utilitaires d'origine
- Réinstaller les pilotes de périphériques
- Exécuter l'utilitaire de diagnostic matériel e-DiagTools.

### Documentation de la procédure de restauration

Toutes ces procédures sont pleinement documentées sur le *CD-ROM HP de création d'image et de récupération*. La documentation s'affiche lorsque vous insérez le CD-ROM.

### Quand dois-je utiliser le CD-ROM HP Image Library and Diagnostics ?

- Pour exécuter e-DiagTools lorsque vous ne pouvez le faire depuis la partition du disque dur
- Pour réinstaller un pilote si vous ne pouvez accéder au site Web d'assistance HP.

### Quand dois-je utiliser le CD HP de création d'image et de récupération ?

- Pour réinstaller le système d'exploitation d'origine du PC si vous suspectez un environnement logiciel instable
- En cas d'infection par un virus. Le processus de restauration nettoie le disque dur.

### Changement de disque dur

Si le disque dur est défectueux et si vous ne pouvez plus l'utiliser, vous devez le remplacer par un nouveau.

Si ce dernier est neuf, vous devez le partitionner et le formater. Le *CD-ROM HP de création d'image et de récupération* contient des utilitaires qui vous guideront dans cette procédure.

Le CMOS est un circuit intégré qui conserve la trace des éléments installés lorsque votre PC est éteint. La réinitialisation de ses paramètres peut vous aider à résoudre certains problèmes, par exemple dans les circonstances suivantes :

- Lorsque votre PC ne peut détecter un périphérique
- Lorsque vous avez des difficultés à amorcer le PC
- Lorsque le PC est infecté par un virus

Vous pouvez réinitialiser les paramètres du CMOS :

- A l'aide du programme *Setup* de votre PC (méthode recommandée)
- En ouvrant votre PC et en réinitialisant manuellement le CMOS (recommandé si vous ne pouvez utiliser le programme *Setup* ou si vous souhaitez une réinitialisation complète, par exemple en cas de virus).

### Effacement du CMOS avec le programme Setup

Si vous pouvez accéder au programme *Setup* du PC, utilisez la méthode simple suivante pour effacer les réglages du CMOS :

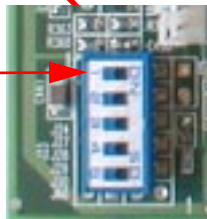
- 1 Accédez au programme *Setup*. Pour cela, redémarrez le PC et appuyez sur **F2** lorsque le logo Vectra apparaît.
- 2 Appuyez sur **F9** pour rétablir les valeurs par défaut du *Setup*.
- 3 Sauvegardez vos modifications et quittez le *Setup*.

### Effacement manuel du CMOS

- 1 Débranchez le PC et retirez le capot.
- 2 Basculez le micro-interrupteur 1 Clear CMOS/Password sur ON.



Micro-interrupteur  
Clear CMOS/  
Password



- 3 Remettez le capot en place et rebranchez le cordon d'alimentation.

- 4 Mettez le PC sous tension. La mémoire du CMOS sera effacée. Attendez que le PC redémarre. Un message spécifiant que la configuration a été effacée apparaît.
- 5 Mettez le PC hors tension, débranchez le cordon d'alimentation, puis retirez le capot du disque dur et le disque dur.
- 6 Basculez le micro-interrupteur Clear CMOS/Password sur OFF pour réactiver la configuration.
- 7 Remontez le disque dur et le capot du disque dur, puis rebranchez le cordon d'alimentation.
- 8 Mettez le PC sous tension. Il démarre plus lentement que d'habitude car il charge les valeurs par défaut de la configuration.
- 9 Appuyez sur **F2** pour accéder au programme *HP Setup*. Mettez à jour les champs qui le requièrent, tels que la date et l'heure, les mots de passe et les réglages de sécurité. Sauvegardez vos modifications et quittez le programme *Setup*. Le PC redémarre avec la nouvelle configuration.

Vous pouvez mettre à jour le BIOS du PC avec sa dernière version disponible. Pour cela, vous avez le choix entre deux méthodes.

### Mise à jour à l'aide d'une disquette

Téléchargez la dernière version du BIOS avec les instructions de mise à jour sur le site Web d'assistance HP.

Suivez les instructions que vous aurez téléchargées pour créer une disquette et mettre à jour le BIOS du PC.

### Mise à jour à l'aide de e-DiagTools

Vous pouvez également utiliser e-DiagTools pour automatiquement télécharger et installer le BIOS le plus récent. Pour cela, votre PC doit être correctement configuré, comme indiqué dans le *Guide d'utilisation* e-DiagTools, disponible sur le site Web d'assistance HP.

Lorsque votre PC est correctement configuré :

- 1 Redémarrez votre PC.
- 2 Lorsque le message "**Press <F10> to enter HP Utility Partition...**" s'affiche, appuyez sur **F10**.
- 3 Sélectionnez **BIOS Update**.

Pour des instructions plus complètes, reportez-vous au *Guide d'utilisation* e-DiagTools.

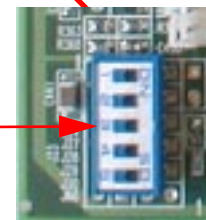
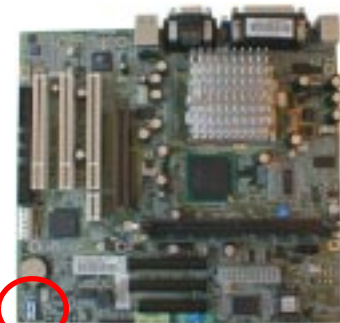
Bien que la procédure de mise à jour du BIOS (flashage) soit très sûre, un échec est toujours possible, par exemple si une panne de courant survient pendant la mise à jour.

Pour ne pas être obligé de remplacer la carte système en raison d'une EEPROM corrompue, suivez cette procédure pour restaurer le contenu de l'EEPROM.

Si vous n'avez pas déjà le BIOS le plus récent de votre PC, vous pouvez l'obtenir sur le site Web d'assistance HP.

- 1 Créez une disquette amorçable dans MS-DOS en tapant `format a: /s`.
- 2 Copiez l'image BIOS appropriée (par exemple `IPxxxyy.FUL`, où `xxyy` correspond au numéro de révision du BIOS), ainsi que `phlash.exe` et `platform.bin` sur la disquette amorçable.
- 3 Ajoutez la ligne suivante dans le fichier `AUTOEXEC.BAT` de la disquette :  
`phlash IPxxxyy.FUL /c /mode=3.`

- 4 Retirez le capot du PC et réglez le micro-interrupteur 3 de la carte système (BIOS Block Recovery) sur ON.



Micro-interrupteur  
Bios Block Recovery

- 5 Remplacez le capot du PC et insérez la disquette dans le lecteur.
- 6 Allumez le PC pour flasher le BIOS. Vous entendrez de nombreux bips pendant la procédure, puis un bip prolongé lorsque cette dernière est terminée.

### **REMARQUE**

*Le bouton de mise sous/hors tension est protégé en mode de mise à jour du BIOS, et apparaîtra inactif même après la fin de la procédure.*

*Pour éteindre le système après la mise à jour, appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension pendant au moins 5 secondes.*

- 7 Eteignez le PC et retirez le capot.
- 8 Remettez le micro-interrupteur 3 de la carte système (BIOS Block Recovery) sur OFF et remettez en place le capot du PC.

Pour en savoir plus sur les services et l'assistance HP, consultez le site Web d'assistance HP.

### Informations à connaître avant de contacter le service d'assistance HP

Notez sur une feuille certaines des informations indiquées ci-dessous. L'assistance HP pourra ainsi traiter plus rapidement et plus efficacement votre problème :

Description du PC	
Numéro de modèle	Voir l'étiquette sur le côté droit du PC (lorsqu'il est horizontal)
Numéro de série	Voir l'étiquette sur le côté droit du PC (lorsqu'il est horizontal)
<b>RAM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de méga-octets installés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La quantité de RAM apparaît dans l'écran Résumé, accessible par la touche <b>Echap</b> au démarrage.</li> </ul>
Question ou problème	
Décrivez brièvement le problème par écrit.	
<b>Fréquence</b>	Quelle est la fréquence du problème ?
Fonctionnement OK ?	Pendant combien de temps le PC a-t-il fonctionné normalement ?
Modifications récentes du PC	Y a-t-il eu des modifications récentes sur le PC ?

Configuration matérielle	
Quelle version du BIOS est-elle utilisée ?	La version du BIOS est affichée dans l'écran Summary (appuyez sur <b>Echap</b> au démarrage).
Des paramètres du BIOS ont-ils été modifiés ?	Le problème est-il apparu après une modification des paramètres du BIOS à l'aide du programme Setup ?
Système d'exploitation	
Utilisez-vous le système d'exploitation d'origine préchargé sur le PC ?	Quelle est la version du système d'exploitation ?
Dans le cas contraire, quelle version utilisez-vous ?	Dans le menu <b>Démarrer</b> , sélectionnez <b>Paramètres</b> ➔ <b>Panneau de configuration</b> , puis cliquez sur l'icône <b>Système</b> . La version du système d'exploitation est affichée dans la zone <b>Système</b> .
Tout message d'erreur généré par le système d'exploitation	Notez le contenu exact du message d'erreur.
Toute erreur survenant à l'amorçage (autotest à la mise sous tension). Ce test vérifie tous les composants installés.	Toutes les erreurs POST sont affichées à l'écran ou signalées par des codes sonores (bips). Si des bips sont émis, comptez-les.

